

Voorwoord

Het jaar 2020 zal voor Haagse Wijk- en Woonzorg de geschiedenis ingaan als een bijzonder en intensief jaar dat we niet snel zullen vergeten. Het was het jaar van corona maar ook het jaar van de uitvoering van een hersteloperatie om HWW zorg financieel weer gezond te maken.

Begin 2020 kwamen de eerste signalen van een verspreidend virus met ernstige ziekteverschijnselen. En in maart van dat jaar ging Nederland in een lockdown. Onze bewoners werden 'opgesloten', en bezoek was niet meer toegestaan. Dit was ongekend en niemand had hier ervaring mee. Mondkapjes voor medewerkers waren in eerste instantie niet nodig volgens de deskundigen. De eerste besmettingen onder bewoners, cliënten in de wijk en bij onze medewerkers werden vastgesteld. De eerste overlijdens waren een feit en er werd een speciale covid-afdeling ingericht. Er was veel onzekerheid en angst. Wat zou er verder nog op ons af komen.

Op dat moment bleek ook de kracht van onze medewerkers. Onder steeds zwaarder wordende omstandigheden, maar met niet aflatende inzet en moed, bleef iedereen zijn werk doen en bovenal, professionele en liefdevolle zorg leveren. Hier hebben we in Nederland terecht applaus voor gegeven. Hierbij willen wij nogmaals onze dank en waardering uitspreken aan iedereen die klaar stond voor onze bewoners en cliënten. Een diepe buiging is hier op zijn plaats.

Het jaar 2020 kenmerkte zich echter door nog een crisis. Het bleek dat HWW zorg 2019 met een fors negatief resultaat had afgesloten en ook begin 2020 ging het financieel niet goed. Een bestuurlijke wisseling van de wacht bleek nodig en onder leiding van Jack Thiadens, bestuurder ad interim, is een begin gemaakt met de uitvoering van een herstelplan. De impact hiervan trof vooral de ondersteunende diensten waarbij van medewerkers afscheid genomen moest worden. Het professionaliseren van de organisatie heeft daarentegen ook nieuwe banen opgeleverd. En het resultaat mag er zijn. Het jaar 2020 is in financieel opzicht positief afgesloten. Het herstel van HWW zorg is echter nog niet voltooid en in 2021 zullen ook nog ingrijpende maatregelen nodig zijn. Maar nu wel om op te bouwen en te verbeteren.

Zoals gezegd was 2020 een intensief jaar, en in zeker zin ook een mooi jaar. De druk was groot, maar onze veerkracht bleek groter.



Dit geeft veel vertrouwen voor een toekomst waarin HWW zorg duurzaam goede zorg en behandeling zal bieden die onze cliënten verdienen.

Wij wensen alle medewerkers en vrijwilligers hierbij veel succes en veel plezier onderweg!

Sjef van Gennip
Voorzitter Raad van Toezicht

Geert Becks
Bestuurder a.i.



5 vragen aan Hannie Danse, lid CCR



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

Bij HWW zorg hebben de medewerkers het hart op de goede plek. Zij werken dag en nacht om bewoners en wijkbewoners van goede zorg te voorzien. Ondanks tegenslagen door corona; lockdown, geen bezoek, angsten, verdriet en overlijdens, zijn zij zich blijven inzetten om te zorgen dat de kwetsbare mensen de aandacht kregen die zij zo nodig hadden. Petje af ga daar maar aanstaan.

Wat vind je een groot winstpunt dat behaald is in 2020?

Naast al dat leed stond HWW zorg financieel er ook niet rooskleurig op. Door het interim bestuur, en de goede samenwerking tussen alle gelederen, is het tij gekeerd en gaat HWW zorg de goede kant op.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

We zijn er nog niet, de pandemie bemoeilijkt een goede medezeggenschap, het aantal leden binnen de cliëntenraden is afgenomen. Het werven van nieuwe leden behoeft de aandacht, daarnaast is onderhoud en modernisering van de verouderde panden noodzakelijk.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

Ik hoop dat HWW zorg de ingezette koers vasthoudt.

Wat wens je HWW zorg toe?

Dat zij de financiën dusdanig op orde krijgen dat zij kunnen werken aan een gezonde toekomst, zodat zij goede zorg kunnen blijven leveren aan bewoners en wijkbewoners. Daar draait het uiteindelijk om.



Wist je dat...

- ▶ Onze Huiskamerbegeleidster Sylvia Hartman in 2020 is genomineerd voor de Shaking Tree Award?
- ▶ De locaties Vrederust-West en Houtwijk de Jerusalema Challenge zijn aangegaan? Er staan hier mooie filmpjes van op Youtube en intranet.
- ▶ Locatie Rivierenbuurt dit najaar weer open gaat?

Mevrouw De Ridder

Ik ben heel erg tevreden over het personeel en petje af voor iedereen, ook de vrijwilligers. Ik had

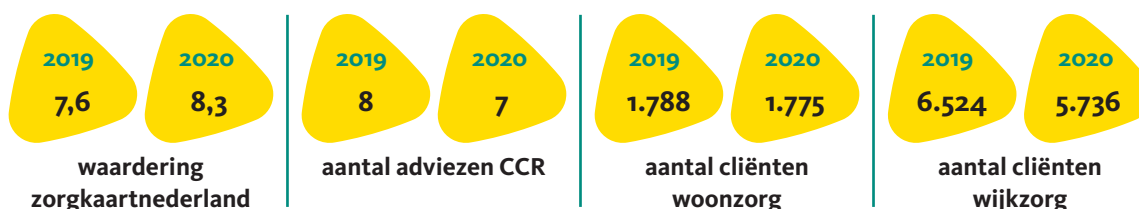
het in het begin best moeilijk, maar ben heel

liefdevol ontvangen en ik zeg heel vaak tegen de mensen hier:

ik ben blij dat dit er allemaal is op de Residentie!



Kerngegevens



5 vragen aan Anja Harteveld, Divisiemanager Woonzorg & Behandeldienst



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

HWW zorg is goed in complexe zorg leveren aan mensen van alle lagen van de maatschappij. Zowel intra- als extramuraal. HWW zorg ziet de persoon die hij of zij was voor de beperking en heeft hier aandacht voor.

Wat vind je een groot winstpunt dat behaald is in 2020?

Samenwerking tussen zowel de zorg als de ondersteunende diensten in Covid-19 tijd. Iedereen stond voor elkaar klaar en er werd gedacht in mogelijkheden wat kan wel!

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Er zijn moeilijke keuzes gemaakt het afgelopen jaar om HWW zorg gezond te krijgen en te houden. De communicatie naar alle medewerkers helder en transparant hebben inzicht gegeven waarom deze ingrijpende transitie plaats moest vinden.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

Wanneer het vastgoedplan verder vorm krijgt en wordt uitgevoerd, gaat HWW zorg het verschil maken op de markt. Bij HWW zorg bieden wij onderscheidende zorg, vanuit de belevingswereld van de bewoner. Wij bieden zorg zo thuis mogelijk met alle rituelen en gebruiken die daarbij horen.

Wat wens je HWW zorg toe?

Een woonomgeving met mogelijkheden. Bewoners hebben een eigen domein en kunnen wanneer dit wenselijk is naar een ontmoetingsruimte.



Mayyas, Teamleider Schildershoek

“Ik ben echt trots op alle medewerkers van HWW zorg. Steun elkaar, leef met elkaar mee, luister naar elkaar. Ook in moeilijke tijden moeten we van elkaar houden”

Walter, wijkverpleegkundige

“Het is echt heel fijn om in zo'n topteam van HWW zorg te werken. Ik heb het als een warm bad ervaren waarbij ze mij als (oudere) collega aangepaste routes hebben gegeven en altijd met me meedachten”



Kerngegevens



Vragen en antwoorden tbv het jaarplan 2020

OR

Ondersteunen

Samenwerken in de ondernemingsraad

Adviseren

vertegenwoordigen

Strategisch beïnvloeden

Sturing geven



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

Het jaar 2020 kenmerkt zich door veel onzekerheid en onrust en af en toe chaos. Kenmerkend aan het management is dat er veel interim managers zijn aangesteld. Ondanks dat bleven we de moed er in houden en was de inzet voor de cliënten 100%.

Wat vind je een groot winstpunt dat behaald is in 2020?

De winst van dit jaar is dat een faillissement is afgewend en dat HWW zorg 'van de i.c. af' is. Er is weer toekomstperspectief, mede door het doorgevoerde Herstelplan. Er zijn in die zin 'bergen verzet'. Het sociaal plan wordt als positief ervaren.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Als verbeterpunt staat communicatie in de breedste zin voorop. De gevolgen van besluiten voor de medewerkers op de werkvloer moeten beter inzichtelijk gemaakt worden. Het vastgoed verdient onverminderd veel aandacht.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

De toekomst van HWW zorg is spannend. Als de ingezette veranderingen geborgd worden, dan kan het alleen maar beter worden. Er blijft een zorg bestaan over behoud/het hebben van personeel. Helaas is dit een landelijke trend.

Wat wens je HWW zorg toe?

De wens voor HWW zorg is dat het een financieel gezond bedrijf wordt met gemotiveerde medewerkers, doorgroeimogelijkheden, talentmanagement en ontwikkelkansen.

OR



Kerngegevens

2019

10

2020

9

Aantal adviezen OR

Centraal in 2020 stond het Herstelplan!

HWW zorg stond begin 2020 financieel, op vastgoed- en bestuursniveau er niet goed voor. Om het tij te keren heeft de Raad van Toezicht met ingang van 1 maart 2020 aan interimmer Jack Thiadens de opdracht gegeven om na te gaan in welke mate herstel mogelijk was. Dit heeft geleid tot 'een foto' van HWW zorg; een uitgebreide beschrijving van de status quo. Enkele scenario's voor herstel zijn vervolgens voorgedragen. Deze scenario's zijn door alle stakeholders binnen de organisatie geëvalueerd en is er gekozen voor het scenario van 'herstel in eigen regie'. Na afstemming met de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad is in de zomer gestart met dit herstelplan.

Noodzakelijke stappen herstelplan

- ▶ Redesign belangrijke processen binnen de organisatie
- ▶ Reorganisatie binnen overheadfuncties
- ▶ Vorming 'Coalition of the Willing'
- ▶ Start heroriëntatie vastgoed (oa sluiting dr. W. Dreeshuis)
- ▶ Verbeteren relatie met financiers

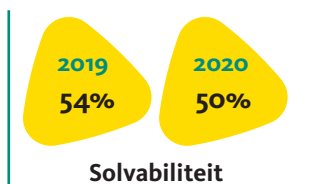
HWW zorg ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet

We pakken door in 2021! En hebben focus op:

- ▶ Corona het hoofd blijven bieden
- ▶ Vastgoedoriëntatie
- ▶ Aantrekkelijk werkgeverschap
- ▶ Financiering op orde houden



Kerngegevens



5 vragen aan bestuurder a.i. (van maart 2020 tot maart 2021) Jack Thiadens



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

Wat HWW zorg kenmerkt is de prettige collegiale sfeer. Ik voelde mij de eerste avond al erg welkom toen ik door de beide Laura's op locatie Eshoeve/Residentie werd ontvangen toen ik daar wilde rondkijken. Die warme sfeer heb ik later precies zo op alle andere locaties gevoeld. Een warme deken. In coronatijden ging ieder door en leek er een schepje bovenop te doen om het in tijden van corona echt goed te doen. Dat maakte het voor mij waard om voor te gaan.

Wat vind je het grootste winstpunt dat behaald is in 2020?

Niet alleen de financiën zijn in balans gebracht, maar tegelijk is de kwaliteit in de huizen op orde gebleven, zo gaf het auditteam van HKZ recent bij haar bezoek aan. Wat ik als RvB a.i. zie als een groot compliment, is dat de IGJ bij de nabespreking tegen me zei dat HWW zorg heeft weten om te buigen, zonder de kwaliteit van zorg te hebben geraakt. Dat was ook mijn bedoeling toen ik het herstelplan opstelde; de zorg in the lead zetten en zo met HWW zorg terug naar de bedoeling gaan.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Natuurlijk gaat er bij HWW zorg ook wel eens iets fout. Dan doen we goed onderzoek naar zo'n situatie en analyseren waarom dat kon gebeuren. Daar komen leerpunten uit. Ik zie als een verbeterpunt bij HWW zorg dat we nog beter kunnen leren van fouten. De basis is goed en er is nog een stapje te maken.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

De dalende trend waarin HWW zorg al jaren zat, waarbij de woonzorg en wijkzorg al jaren diep in de rode cijfers verkeerden, is nu gekeerd. We zijn nu uit de acute situatie, maar HWW zorg is er nog niet. HWW zorg moet de komende 3 jaar verschillende locaties bouwkundig ingrijpend vernieuwen, zodat die voldoen aan de eisen van moderne ouderenzorg.

Wat wens je HWW zorg toe?

Dat we met elkaar de warme sfeer en betrokkenheid, die ik steeds voelde, kunnen vasthouden. HWW zorg heeft de weg omhoog gevonden. Hou dat vast en zet de stijgende lijn met kracht door!

Corona & HWW zorg

Naast het herstelplan heeft de uitbraak van de Corona pandemie een grote impact gehad op HWW zorg in 2020. Al onze woonzorglocaties en verpleeghuizen, evenals de wijkzorg, hebben te maken gehad met Corona uitbraken, verhoogd ziekteverzuim en quarantainemaatregelen. Net als andere zorginstellingen heeft HWW zorg bewoners verloren die uiteindelijk aan deze verschrikkelijke ziekte zijn overleden. Naast het emotionele leed voor alle betrokkenen is hierdoor de bedbezetting van HWW zorg verder onder druk komen te staan. Ondanks compensaties vanuit verschillende domeinen die financieel wat verlichting hebben geboden, is de bedbezetting in 2020 niet meer hersteld. In de wijkzorg leverde deze ontwikkeling een extra hoge druk op; hier kregen minder handen te maken met een toename van het aantal cliënten.



Wist je dat...

- ▶ Een verpleegkundige (Trudy) van HWW zorg in het coronadorp bij Leidschenveen dak- en thuislozen met coronaklachten helpt sinds mei 2020?
- ▶ HWW zorg een Covid-afdeling van 20 bedden heeft ingericht in Vrederust-West?
- ▶ Alle cliënten in onze coronavrije huizen die toestemming gaven sinds half maart 2021 zijn gevaccineerd?
- ▶ Een speciaal Corona-team binnen HWW zorg is opgericht om voor iedereen de maatregelen in goede banen te leiden?



5 vragen aan arts

Marja Schouten-Boontje

Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

Het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020: het doorstaan en bestrijden van een dubbele crisis.

Wat vind je het grootste winstpunt dat behaald is in 2020?

Groot winstpunt: dat het toch gelukt is om voorlopig de grootste financiële perikelen op orde te krijgen en tegelijkertijd ook een wezenlijke bijdrage te leveren aan de zorg voor Corona cliënten.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Een verbeterpunt is zorgdragen voor behoud van goede medewerkers en investeren in opleidingen van (zorg) medewerkers.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

Ik kijk naar de toekomst van HWW zorg positief als nu doorgepakt wordt met de verschillende doelgroepen binnen een passende behuizing.

Wat wens je HWW zorg toe?

Ik wens HWW zorg een eigen plaats toe in deze turbulente tijd als flexibele organisatie met gevarieerde woonzorg en uitgebreide wijkzorg.

Nasra, zorgmedewerker

“Werken in coronatijd was erg zwaar/hectisch. Soms hebben we samen zitten huilen, verdriet gedeeld en voor elkaar gezorgd.

Afscheid genomen van dierbare patiënten en hun familie.

Blijdschap wanneer iemand Covid-vrij werd verklaard.”

5 vragen aan Robbert Kastercum, divisiemanager Wijkzorg



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

Dat is natuurlijk de Corona-pandemie. De werkdruk en verzuim was hierdoor erg hoog en vele beslissingen en situaties waren nieuw voor ons. In deze crisis toch nog een financieel positief resultaat halen na jaren van miljoenenverliezen, is een prestatie van formaat. En alsof dat nog niet genoeg is hebben we ook de kwaliteit van zorg verbeterd door de invoering van Planning = Realisatie.

Wat vind je een groot winstpunt dat behaald is in 2020?

De grootste winst is dat we nu weten dat we deze crisis gaan doorstaan. Medewerkers zijn blijven gaan voor hun cliënten in de wijk in 2020 door weer en wind. En dat medewerkers niet meer hoeven te 'klokken' bij aankomst en vertrek bij elke cliënt. Daar hadden velen een hekel aan. De zorg die een cliënt nodig heeft en het professionalisme van de verpleegkundige zijn nu leidend en niet het aantal minuten dat geregistreerd wordt.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Samen staan we sterk! HWW zorg heeft veel deskundigheid in huis om de cliënt goed te kunnen verzorgen als we elkaar beter weten te vinden. En omdat we groot zijn, kunnen we de pieken en dalen in de zorgvraag nog beter samen opvangen.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

Zonnig met een goede meerjarenstrategie, waarin cliënten en medewerkers zich verbonden voelen. De vraag naar zorg zal enorm toenemen. Een mooie uitdaging.



Florence en HWW zorg hebben donderdag 25 februari 2021 een intentieovereenkomst getekend voor het gezamenlijk verzorgen van de ongeplande acute zorg in de avond, nacht en het weekend. In 2020 hebben we met elkaar ons best gedaan om die samenwerking tot stand te brengen.

Onze samenwerkingspartners

- ▶ Collega zorgaanbieders: Evita, Saffier, stichting Eykenburg, Florence, WZH, Parnassia, Axxicom;
- ▶ Zorgscala; een vereniging van organisaties in de regio Haaglanden die kwalitatief goede verzorging, verpleging en zorg bij mensen thuis leveren.
- ▶ Verwijzers: Ziekenhuizen, huisartsen en Hadoks;
- ▶ Onderwijs en arbeidsmarkt: ROC Mondriaan, Haagse Hogeschool en ZorgZijnWerkt;
- ▶ Financiers: Netwerken van zorgaanbieders, Stichting transmurale zorg Haaglanden en Zorgscala;
- ▶ CZ Zorgkantoor, zorgverzekeraars en Rabobank;
- ▶ Gemeente Den Haag en het ministerie van VWS;
- ▶ Vastgoed: Vestia, Haag Wonen, Cofinimmo en Syntus Achmea;
- ▶ UNC-ZH: Universitair Netwerk voor de Care sector.



Annemarie Bernards, voorzitter WOC

“De WOC staat voor Wetenschappelijke Onderzoeks Commissie dat klinkt misschien als ver-van-mijn-bed, maar door deel te nemen aan onderzoek (groot of klein) werken we samen aan het ontwikkelen en testen van initiatieven om de kwaliteit van de ouderenzorg te verbeteren. Ook levert het nieuwe kennis en inzichten op, zodat we nog beter ons dagelijks werk kunnen doen.”

5 vragen aan

Johan van Eeden, bestuurssecretaris



Wat is voor jou het meest kenmerkend aan HWW zorg in 2020?

In 2020 hebben we zowel een Herstelplan moeten uitvoeren, als ons moeten weren tegen Corona. Een crisis in een crisis. En dit vroeg heel veel van ons. Iedereen moest alle zeilen bijzetten en heeft dit ook gedaan. Het voelt goed om hiervan onderdeel te mogen uitmaken!

Wat vind je een groot winstpunt dat behaald is in 2020?

De snelle wijze waarop een Corona Actieteam is gevormd en aan de slag is gegaan vind ik een groot winstpunt. Heel snel hebben we orde gebracht in de vele en soms tegenstijdige informatie en is er met de Q&A's en de Coronalijn en -mailbox snel en goed gecommuniceerd.

Wat is een verbeterpunt te noemen?

Ik denk dat het heel belangrijk is dat alle collega's in de wijkzorgteams en in de locaties méér gaan denken vanuit HWW zorg. We hebben kwalitatief goede en warme zorg te bieden. Daar mogen we best meer trots op zijn en dit ook uitdragen naar verwijzers en andere organisaties.

Hoe kijk je naar de toekomst van HWW zorg?

In 2020 is een grote stap gezet in het gezond maken van de organisatie. Dat is voor een groot deel gelukt, in 2021 zullen we het ingezette traject moeten voortzetten. Dat is geen keuze, maar écht nodig. Ik heb er vertrouwen in dat dit kan, maar dat betekent wel scherp op de wind blijven zeilen!

Wat wens je HWW zorg toe?

Ik wens HWW zorg toe dat we eind 2021 weer een gezonde organisatie zijn, zelfstandig en met eigen regie. Wat we al onze cliënten toewensen, wens ik ook ons toe!

Meer informatie

In dit jaaroverzicht hebben wij keuzes moeten maken in de informatie die is opgenomen. Graag verwijzen wij u naar onze website www.hwwzorg.nl, waar alle informatie over onze organisatie te vinden is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan sfeerimpressies van onze locaties, de inrichting van de organisatie en de samenstelling van de raad van bestuur en de raad van toezicht.